



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

PLAN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS



EPS MOYOBAMBA SRLTDA

AGOSTO 2014



INDICE

| | | |
|----------|---|--------------|
| 1 | <u>INTRODUCCION</u> | 2 |
| 2 | <u>ANTECEDENTES</u> | 3 |
| 3 | <u>DIAGNÓSTICO</u> | 4 |
| 3.1 | <u>SITUACIÓN ORGANIZACIONAL</u> | 4 |
| 3.2.1 | <u>Público Objetivo Primario</u> | 4 |
| 3.2.2 | <u>Público Objetivo Secundario</u> | 5 |
| 3.2.3 | <u>Aliados Estratégicos</u> | 5 |
| 4 | <u>OBJETIVO GENERAL</u> | 09 |
| 5 | <u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> | 09 |
| 5.1 | <u>OBJETIVO ESPECÍFICO 1</u> | 10 |
| 5.1.1 | <u>ACTIVIDADES</u> | 10 |
| 5.1.2 | <u>RESULTADO</u> | 10 |
| 5.2 | <u>OBJETIVO ESPECÍFICO 2</u> | 10 |
| 5.2.1 | <u>ACTIVIDADES</u> | 11 |
| 5.2.2 | <u>RESULTADOS</u> | 11 |
| 5.3 | <u>OBJETIVO ESPECÍFICO 3</u> | 11 |
| 5.3.1 | <u>ACTIVIDADES</u> | 12 |
| 5.3.2 | <u>RESULTADOS</u> | 12 |
| 6 | <u>ESTRATEGIA</u> | 12 |
| 7 | <u>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</u> | 13-14 |
| 8 | <u>PRESUPUESTO</u> | 14-15 |



“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”

1. INTRODUCCIÓN.

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento – EPS Moyobamba SRLTDA es responsable de brindar los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado en las localidades de Moyobamba y Soritor.

La Oficina de Imagen institucional, ha elaborado el presente Plan de Comunicación y Relaciones Públicas 2014, teniendo como propósito promover una imagen institucional positiva en los usuarios, a través de la información veraz, transparente y oportuna sobre el accionar institucional, fomentando un clima organizacional adecuado en relación con su filosofía, objetivos y servicios que presta.

Esto será posible utilizando diferentes estrategias; difusión a través de los medios de comunicación de las diferentes actividades que programa y ejecuta la Entidad, a través de la televisión, radio y prensa escrita (notas de prensa, boletines, informativos, spots para radio y Tv, así como material impreso en general), el uso de la comunicación interpersonal y otros medios alternativos (periódico mural, avisos, panel fotográfico, etc), además de campañas temáticas, con lo cual, se busca superar los problemas de comunicación existentes entre los principales actores de saneamiento básico a nivel local.

Así, se busca alcanzar el cumplimiento de metas trazadas, que entre otros, requiere un mayor porcentaje de usuarios satisfechos tanto con la calidad del servicio y atención al cliente. Estos aspectos no dependen de la Oficina de Imagen institucional, pero ésta es la llamada a promover a alcanzar estas metas a través de una adecuada difusión del accionar institucional, tanto a nivel interno como externo.

Al finalizar el año 2014, se espera que el 60% de los usuarios tengan una percepción positiva de la EPS, logrando que ésta haya generado mayor acercamiento con sus clientes, promoviendo en su público una mejor identificación con la institución por la labor que ésta realiza.



2. ANTECEDENTES

En el 2008 se inició la elaboración del Plan de Relaciones Institucionales con los respectivos programas anuales de Comunicación, Relaciones Públicas y Educación Sanitaria y Ambiental (EDUSAN), desarrollándose diversas acciones y actividades comunicacionales por parte de la Entidad, logrando un acercamiento con los usuarios.

Según la encuesta realizada en febrero del 2014, el 69 % de los usuarios encuestados se encuentra satisfecho con la atención al cliente o muy satisfecho con el servicio y el 31% manifiesta estar insatisfecho o muy insatisfecho.

Los resultados de la encuesta nos muestran cómo está la realidad respecto de la relación EPS-USUARIO, situación que debemos tener en cuenta para mejorar aún más los servicios y el trabajo de imagen institucional.

La adecuada gestión de la comunicación institucional, a través de un programa estratégico permitirá lograr el desarrollo sostenible de la empresa con salud financiera, capacidad de inversión y la optimización del servicio al usuario, para lograr de esta manera el respaldo social, técnico y político para futuras acciones empresariales.

3. DIAGNÓSTICO

Situación organizacional

- El representante de la comuna municipal distrital, no tiene claro el rol que le toca cumplir para solucionar los problemas del servicio de agua potable y de saneamiento.
- A inicios del mes de enero del año 2012, el representante de la entidad edil del distrito de Soritor, abusando de su autoridad y sin reunir los requisitos



“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”

establecidos en la norma legal, administra la EPS – Moyobamba - Filial Soritor, ante este hecho ocurrido se formula una denuncia penal, la misma que a la fecha se admite la acusación formal por los delitos de: Usurpación de funciones y abuso de autoridad, emitida con la resolución N° 03 del expediente judicial N° 00390-2012-0-2201-JR-PE-02, Carpeta Fiscal N° 009-2012.

- La EPS Moyobamba se encuentra en proceso de construir alianzas estratégicas con los actores políticos y sociedad civil para impulsar y legitimar sus proyectos de desarrollo.

Público Objetivo Primario

- Clientes de la EPS Moyobamba, de ambos sexos, entre 18 y 60 años de edad, de la zona urbana y periurbana, considerando el número de conexiones domiciliarias activas a diciembre del 2013 son de 10,746 en total, por lo que se estima llegar a una población de 53,730 personas en la localidad de Moyobamba.
- Autoridades civiles y políticas locales
- Directorio y 80 trabajadores de la EPS Moyobamba.

Público Objetivo Secundario.

- Líderes de Organizaciones sociales y vecinales.
- Estudiantes de los Institutos Superiores Tecnológico y Pedagógico respectivamente, universidades, escuelas de educación básica.
- Periodistas de la ciudad de Moyobamba.
- Comité Gestor.



“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”

- Usuarios del servicio en general.

Aliados Estratégicos.

- **Sub Región de Salud del Alto Mayo:** para que a través de las Redes de Servicios Básicos de Salud, establecer Convenios Institucionales para capacitar al público objetivo primario y secundario en temas de hábitos sanitarios y otros referentes al presente plan.
- **Dirección Regional de Educación de San Martín:** establecer convenio que nos permitan informar mediante charlas y capacitaciones a los docentes y alumnos considerados como público objetivo secundario en temas referentes a Educación Sanitaria. Buscar la incorporación en las instituciones educativas de la promoción de comportamientos para la conservación y el buen uso de los servicios de agua y saneamiento, y que esté inmerso en su política educativa institucional, con asesoría técnica para vigilar el buen estado de los servicios y también verificar la calidad del agua que consumen los alumnos, como medida emergente; y como medida de largo plazo, incluir el tema de salud sanitaria en la currícula educativa regional.
- **Medios de Comunicación radial y televisiva de la provincia:** Establecer convenios de publicidad para difundir nuestro mensaje, además de sensibilizar a los periodistas en el tema de cultura del agua y otros.
- **Organizaciones Vecinales:** Para que a través de estas organizaciones de base social, se apliquen las medidas técnicas y los programas de educación sanitaria.

Medios de Comunicación.

Con la actualización del programa de comunicación y la emisión de spots, comunicados, notas prensa, reportajes, la EPS Moyobamba ha mejorado su



“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”

relación con los medios de comunicación y los periodistas de la ciudad. Actualmente Moyobamba cuenta con los siguientes medios de comunicación:

Emisoras Radiales

1. Interactiva
2. Latina
3. Selecta
4. Estación C
5. Selva
6. RPP
7. Líder
8. Ebenezer
9. La Karibeña
10. La Ribereña
11. Urbana
12. Atmósfera

Canales de televisión – señal libre

1. ATV
2. Tv Perú
3. MTV
4. Interactiva Tv

Canales de televisión por cable

1. Tv Unión
2. Selva Tv
3. RselvaTv
4. Canal E



“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”

5. Royal Tv
6. MTV
7. Antena Tv
8. Wtv
9. Planeta Tv
10. Brother Chanel
11. Gtv
12. Televida
13. Atmósfera Tv
14. Amazónica Tv

Periódicos de circulación regional

1. Diario Ahora
2. Diario Voces
3. Diario Hoy
4. Súper Diario Regional

La forma de comunicación que desarrollará la EPS Moyobamba con los medios de comunicación será a través de:

- Notas de prensa: Para informar sobre las actividades, acciones u obras que realiza la EPS.
- Entrevistas: A fin de que el o los voceros de la empresa amplíen la información.
- Reportajes: Realizados por los periodistas de los medios, a raíz de la información o notas de prensa obtenidas, que permitirán la elaboración de informes periodísticos.
- Diálogo con los periodistas: Reuniones informales, conversaciones de trabajo a fin de facilitarles información.



“ Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático ”

- Conferencias de Prensa: Cuando la EPS tenga una información importante que brindar a toda la prensa de manera simultánea.
- Publicidad: Contratos con medios de comunicación local: prensa escrita, radio y televisión, con spot, reportajes, convocatorias, comunicados entre otras actividades propias de la Entidad.

Directorio de Medios de Comunicación y Periodistas

| | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|--------------|--|
| Juan Tejada Dávila | Antena Tv canal 23 | #951661610 | Jr. Independencia # 1188 Lluyllucucha |
| José Arévalo valles | Tv. Unión | 995258894 | Jr. Puno # 425 Zaragoza |
| Carlos Rojas Ruiz | Radio La Karibeña | # 947813634 | Jr. Serafín Filomeno |
| Alfonso Rojas Bardales | Antena Tv canal 23 | #0028393 | Jr. Independencia # 1188 Lluyllucucha |
| José Flores Vargas | Tv. Canal "E" | #918759 | Jr. Trujillo # 321 Recodo |
| Lino Gordillo | TvUnión | # 949650092 | Jr. Puno # 425 Zaragoza |
| Alfonso Navarro Pérez | RRPP Electro Oriente | | |
| Prof. Javier Rengifo Hidalgo | Televida | Telf. 562495 | Jr. Independencia # 320 Zaragoza |
| | | | |
| Prof. Génesis tuesta vela | Genios Tv | *192661 | Jr. Libertad Cdra. 8 |
| Jorge Luis Canales Miranda | Corresponsal del Diario Ahora | 954909584 | |
| Wilson Villegas Saldaña | WTv | #951574694 | Jr. Independencia # |
| Humberto Lozano Peliesier | RselvaTv | # 961081247 | Av. Ignacia Velásquez # |



“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”

| | | | |
|--------------------------------|-----------------------|----------------|--|
| Emilio Tuanama Vela | Radio Selva | #964429468 | Jr. Bolívar # 668 Zaragoza |
| Carlos Lozano Rodríguez | Brother channel | *318849 | Jr. Benavides # |
| Robert Chumbe Rojas | Gtv | Telf. 562495 | Jr. Libertad # Zaragoza |
| Javier Vela Pinedo | Radio Selva | Rpm. #223203 | Av. Ignacia Velásquez # |
| Jorge Sandoval Sánchez | RRPP.Gob.Reg. | Rpm. #651031 | |
| Javier Ríos Saavedra | Radio Latina | Telf. 561398 | Jr. 20 de Abril # 106 Calvario |
| Alfonso Romero Vásquez | Deportes | # 892297 | |
| William R. Rodríguez Guzmán | Radio Líder | # 0004251 | Jr. Del Mayo # |
| Edwin Vargas Dávila | Televida | Telf. 562495 | Jr. Independencia # 320 Zaragoza |
| Carlos Zamora Riva | Radio Selecta | # 975000699 | |
| Porfirio Centurión Tapia | MTV. | Telf. 561416 | Jr. Alonso de Alvarado Cdra. 3 Calvario |
| Hugo Días Mejía | Selva Tv canal 15 | Rpm. *434655 | Jr. 25 de mayo # |
| Rebeca Arbildo Salas | Royal Tv | Rpm. # 0008558 | |
| Franclin Lavan Jara | RselvaTv | | |
| Humberto Landao | Amazónica Tv | # 949539443 | Jr. Emilio Acosta # |
| Karolina Becerra | RRPP Municipalidad | # 949911085 | |



“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”

5. OBJETIVO GENERAL

Gestionar la comunicación institucional a nivel interno y externo, político y social para facilitar la relación entre la EPS y la comunidad, para crear condiciones favorables en los procesos de cambio y lograr la integración de los recursos humanos.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fortalecimiento de los espacios de comunicación interna que permitan lograr la integración del personal y su identificación con la empresa.
2. Informar a la población sobre las actividades de la EPS y su impacto a favor de la comunidad de Moyobamba.
3. Informar al público objetivo primario sobre la problemática del medio ambiente, el valor económico, social y ambiental del agua.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Fortalecimiento de los espacios de comunicación interna que permitan lograr la integración del personal y su identificación con la empresa.

ACTIVIDADES

- Actualización permanente del periódico mural.
- Reuniones de socialización y de información entre gerentes y trabajadores, sobre las actividades que desarrolla la Empresa.
- Elaboración de un sondeo (anónimo) de opinión a los trabajadores.



“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”

RESULTADO.

- El 90% de los trabajadores conocen las actividades de la EPS.
- El 80% de los trabajadores se sienten identificados con la EPS.
- Se cuenta con espacios permanentes de intercambio de información y coordinación entre los trabajadores y los gerentes.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Informar al público en general sobre las actividades de la EPS y su impacto a favor de la comunidad de Moyobamba.

ACTIVIDADES

- Elaborar entrevistas, reportajes sobre las actividades, proyectos y avances de la gestión institucional.
- Elaborar instrumentos de comunicación impresos: Trípticos, Afiches, volantes, revista, etc.
- Elaboración de mensajes o slogans sobre el uso responsable del agua potable y alcantarillado.
- Implementar y actualizar la oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas, con equipos y herramientas necesarios para el cumplimiento de sus metas.
- Elaboración de una encuesta a los usuarios sobre la percepción de los servicios que brinda la EPS Moyobamba.

RESULTADOS

- El 70% de la población conoce las actividades de la EPS y los beneficios que estos generan.



“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”

- Población local permanente informada sobre los comunicados de suspensión del servicio de agua potable, programados y no programados.
- Se implementa, actualiza y fortalece la oficina de Imagen Institucional como parte de la estructura organizacional de la EPS.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Informar al público objetivo primario sobre la problemática del agua y el medio ambiente.

ACTIVIDADES

- Elaboración de reportajes y documentales informativos sobre la problemática del agua y el medio ambiente
- Información permanente sobre las acciones que viene desarrollando la Eps en coordinación con las instituciones públicas y privadas integrantes del Comité Gestor.

RESULTADOS

- El 80% del público objetivo primario conoce la problemática del agua y sus consecuencias en el medio ambiente.
- El 80% de medios de comunicación locales difunden información sobre la problemática del agua y el medio ambiente.

6. ESTRATEGIA

Se buscará no solo implementar las acciones planificadas, sino también desarrollar las habilidades y competencias en los trabajadores de la EPS Moyobamba para que puedan contribuir al cumplimiento de las metas planificadas.

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”

| CRONOGRAMA Y RESPONSABILIDADES DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA EPS MOYOBAMBA | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------|--------------|
| N° | Acciones / Actividades | Cronograma | | | | | | | | | | | Responsables | |
| | | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | | D |
| 1. | Fortalecimiento de los espacios de comunicación interna que permitan lograr la integración del personal y su identificación con la empresa. | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Actualización permanente del periódico mural. | | | | | | | | | | | | | Joan Gallosa |
| 1.2 | Reuniones de socialización y de información entre gerentes y trabajadores, sobre las actividades que desarrolla la Empresa. | | | | | | | | | | | | | Joan Gallosa |
| 1.3 | Elaboración de un sondeo de opinión a los trabajadores. | | | | | | | | | | | | | Joan Gallosa |

| CRONOGRAMA Y RESPONSABILIDADES DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA EPS MOYOBAMBA | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------|------------------|
| N° | Acciones/Actividades | Cronograma | | | | | | | | | | | Responsables | |
| | | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | | D |
| 2. | Informar al público en general sobre las actividades de la EPS y su impacto a favor de la comunidad de Moyobamba. | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Elaborar entrevistas, reportajes sobre las actividades, proyectos y avances de la gestión Institucional. | | | | | | | | | | | | | Joan, G.G. |
| 2.2 | Elaborar instrumentos de comunicación impresos: Trípticos, afiches, volantes, revista, etc. | | | | | | | | | | | | | Joan Gallosa |
| 2.3 | Elaboración de mensajes o slogans sobre el uso responsable del agua potable y alcantarillado. | | | | | | | | | | | | | Joan Gallosa |
| 2.4 | Implementar y actualizar la oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas, con equipos y herramientas necesarios para su mejor desempeño. | | | | | | | | | | | | | Joan Gallosa |
| 2.5 | Elaboración de una encuesta a los usuarios sobre la percepción de los servicios que brinda la EPS Moyobamba. | | | | | | | | | | | | | G.G., G.A., Joan |



“ Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático ”

| | | | | |
|-----|--|-------|-------|---------------|
| 2.2 | Elaborar instrumentos de comunicación impresos: Trípticos, afiches, volantes, revista, etc. | | | |
| | Elaboración de revista informativa | 2 mil | 3,500 | 3,500 |
| 2.3 | Elaboración de mensajes o slogans sobre el uso responsable del agua potable y alcantarillado. | | | |
| | Elaboración y difusión de un documental sobre el proceso de potabilización del agua. | 1 | 800 | 800 |
| | Difusión de spots en Radio y Tv. | 10 | 2,000 | 2,000 |
| 2.4 | Implementar y actualizar la oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas, con equipos y herramientas necesarios para su buen desempeño. | | | |
| | Renovación y adquisición de un nuevo sistema de edición de videos, acorde con la tecnología. | 1 | 5,000 | 5,000 |
| 2.5 | Realización de una encuesta a los usuarios sobre la percepción de la EPS Moyobamba. | | | |
| | Elaboración de encuesta | 100 | 300 | 300 |
| | Desarrollo del proceso de la encuesta/monitoreo y resultados. | 100 | 300 | 300 |
| 3 | Informar al público objetivo primario sobre la problemática del agua y el medio ambiente. | | | |
| 3.1 | Elaboración de reportajes y documentales informativos. | | | |
| | Difusión en medios de comunicación | 10 | 2,000 | 2,000 |
| 3.2 | Información permanente sobre las acciones que viene desarrollando la Eps en coordinación con las instituciones públicas y privadas integrantes del Comité Gestor. | | | |
| | Difusión en medios de comunicación | 10 | 2,000 | 2,000 |
| | TOTAL | | | 22,400 |



“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”